



## INFORME DE ACTIVIDADES

---

Implementación de la Estrategia Nacional de Mejora Regulatoria y avances de la Comisión de Mejora Regulatoria

## ÍNDICE

---

I. ACRÓNIMOS Y SIGLAS	4
II. ANTECEDENTES	7
III. MARCO LEGAL	9
IV. PRESENTACIÓN DEL GOBERNADOR	11
V. SISTEMA ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA	13
V. 1. POLÍTICAS	15
V. 2. INSTITUCIONES	20
V. 3. HERRAMIENTAS	26
V. 4. PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN MEJORA REGULATORIA	39
VI. LIGAS DE ACCESO A LA PLATAFORMA DE LA COMSIÓN ESTATAL	47

# I. ACRÓNIMOS Y SIGLAS

<b>AIR</b>	Análisis de Impacto Regulatorio
<b>AMR</b>	Autoridades de Mejora Regulatoria
<b>CANACO</b>	Cámara de Comercio, Servicios y Turismo de Querétaro
<b>CANADEVI</b>	Cámara Nacional de la Industria de Desarrollo y Promoción de Vivienda
<b>CMER o Comisión Estatal</b>	Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro
<b>CMIC</b>	Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción Delegación Querétaro
<b>CONAMER</b>	Comisión Nacional de Mejora Regulatoria
<b>Consejo Nacional</b>	Consejo Nacional de Mejora Regulatoria
<b>Consejo Local</b>	Consejo de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro
<b>COPARMEX</b>	Confederación Patronal de la República Mexicana en el Estado de Querétaro
<b>DOF</b>	Diario Oficial de la Federación
<b>Estrategia</b>	Estrategia Nacional de Mejora Regulatoria
<b>FECAPEQ</b>	Federación de Colegios y Asociaciones de Profesionistas del Estado de Querétaro
<b>LGMR o Ley General</b>	Ley General de Mejora Regulatoria
<b>LMREQ o Ley Estatal</b>	Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro
<b>OIC</b>	Órgano Interno de Control
<b>PMR</b>	Programas de Mejora Regulatoria
<b>PROREFORMA</b>	Programa de Reforma a Sectores Prioritarios
<b>PROSARE</b>	Programa de Reconocimiento y Operación del SARE
<b>RETS</b>	Registro Estatal de Trámites y Servicios
<b>RER</b>	Registro Estatal de Regulaciones
<b>SARE</b>	Sistema de Apertura Rápida de Empresas

# 2019 CONSEJO DE MEJORA REGULATORIA DEL ESTADO DE QUERÉTARO



**Sistema Estatal**

Sistema Estatal de Mejora Regulatoria

**Sistema Nacional**

Sistema Nacional de Mejora Regulatoria

## II. ANTECEDENTES

---

## II. ANTECEDENTES

El Plan Estatal de Desarrollo Querétaro 2016-2021, es el instrumento rector de la planeación estatal, en el que se incluyen los objetivos, estrategias y lineamientos generales en materia económica, social y política destinados a fomentar el desarrollo integral del Estado y orientar hacia el mismo la acción del gobierno y la sociedad; así, en su eje *Querétaro con Buen Gobierno*, establece en su *Estrategia V.3 Fomento de la eficiencia gubernamental en el Estado de Querétaro*, objetivo a cumplir a través de la línea de acción enfocada a *promover la mejora regulatoria de las instituciones de gobierno*.

En material constitucional, en fecha 5 de febrero de 2017 se publica en el Diario Oficial de la Federación, el Decreto por el que se reforman diversas disposiciones de la Constitución, una de ellas respecto a la rectoría económica del Estado, insertando al texto legal que para la consecución de los objetivos relativos a contribuir al desarrollo económico, la promoción de la competitividad, el fomento a la inversión y generación de empleos, todas las autoridades deberán implementar políticas públicas de mejora regulatoria para la simplificación de regulaciones, trámites y servicios.

En concordancia con lo anterior y a fin de establecer los objetivos de la política pública, el 18 de mayo de 2018 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley General de Mejora Regulatoria, ordenamiento que sienta las bases de coordinación entre los distintos niveles de gobierno a través del Sistema Nacional de Mejora Regulatoria, el cual se integra, entre otros, por un Sistema en materia por cada una de las Entidades Federativas.

Ahora bien, la creación de éste precepto legal precedió los trabajos para la emisión y publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”, de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro el 3 de octubre de 2018, con el objetivo de establecer las disposiciones relativas a la materia para los órdenes de gobierno estatal y municipal, de conformidad con los principios y las bases previstas en la Ley General.

En ese sentido, con la finalidad de coordinar la política estatal en la materia, el 19 de diciembre de 2018 se instaló y sesionó por vez primera el Consejo de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro, instancia que se integra por el Gobernador del Estado, los titulares de las Secretarías de Contraloría, Gobierno, Desarrollo Sustentable, el Jefe de la Oficina de la Gubernatura, dos Presidentes Municipales y el Comisionado de Mejora Regulatoria Estatal.

## III. MARCO LEGAL

---

## III. MARCO LEGAL

### Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Mejora Regulatoria. *(DOF 18 de mayo de 2018)*
- Estrategia Nacional de Mejora Regulatoria. *(DOF 30 de agosto de 2019)*

### Estatal

- Constitución Política del Estado de Querétaro.
- Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro. *(P.O. 3 de mayo de 2018)*
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo. *(P.O. 17 de diciembre de 2008)*
- Reglamento Interior de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro. *(P.O. 1 de marzo de 2019)*
- Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría. *(P.O. 17 de julio de 2017)*
- Reglamento Interior del Consejo de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro. *(P.O. 21 de diciembre de 2018)*
- Lineamientos para la Elaboración y Operación de los Programas de Mejora Regulatoria 2019-2021 que deberán ser observados por las Dependencias del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y sus Entidades. *(P.O. 26 de abril de 2019)*

# IV. PRESENTACIÓN DEL GOBERNADOR DEL ESTADO DE QUERÉTARO

---

## IV. PRESENTACIÓN DEL GOBERNADOR DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Querétaro define una vía para nuestro porvenir, la del respeto a la ley, al federalismo y a las instituciones.

La vía que se hace sólida por la transparencia y se nutre por la participación ciudadana exigente, nuestro compromiso con la mejora de la gestión pública se ciñe en dicha visión, se apega a lo establecido en la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro.

Se alinea a los trabajos de Consejo de Mejora Regulatoria, y en esta materia no podemos hablar de metas cumplidas, se hablan de resultados permanentes.

Querétaro se ha distinguido por ser un Estado en constante crecimiento y modernización.

Hemos incentivado la inversión extranjera y la creación de empleos, situándonos por encima de la media nacional.

Ello no se logra solo con buenas intenciones, sino con acciones tendientes a mejorar la vida de los y las queretanas. La Mejora Regulatoria es una herramienta que nos sirve para otorgar certeza jurídica a nuestros habitantes, propiciar el desarrollo y garantizar la eficiencia y eficacia de las instituciones gubernamentales, en beneficio de la población.

Desde la emisión de la Ley General de Mejora Regulatoria, Querétaro se situó dentro de los primeros Estados en contar con su propia Ley de la materia.

Hoy contamos en el Estado con un Registro de Trámites y Servicios que compila toda la información del Poder Ejecutivo, contemplando campos como costos, requisitos y formatos para su solicitud.

Fomentamos la seguridad jurídica a través de un Padrón de Inspectores que permite al ciudadano consultar quién lo puede visitar en el domicilio donde desempeña su actividad o negocio.

En materia de planeación se implementó la Agenda Regulatoria, garantizando la publicidad previa de las reglas que habrán de regir, para que sean los ciudadanos quienes ahora puedan participar en un ciclo de estudio para generar nuevas regulaciones.

Las dependencias y entidades programaron acciones de mejora regulatoria que se obligaron a cumplir de forma permanente hasta el término de esta administración.

Contamos con una plataforma de protesta ciudadana, donde los habitantes podrán inconformarse cuando una autoridad no respete los requisitos para un trámite o un servicio que se encuentren publicados en el Registro Estatal.

En suma, las acciones implementadas mediante tecnologías de la información en todos sus supuestos, están encaminadas en generar certeza a nuestros habitantes de la actuación de la autoridad, simplificar los procesos del gobierno en beneficio de los queretanos, transparentarlos e impulsar el crecimiento y competitividad del Estado.

En México necesitamos reorientar los fundamentos del cambio, que sean perdurables, profundos y amplios, así como la credibilidad en los gobiernos, la política de mejora regulatoria es una herramienta que permitirá el cumplimiento de ese objetivo; encontrar nuevas rutas de mejora para lograr una gestión pública más eficiente, son acciones que impulsan a los sectores productivos, el fortalecimiento de nuestras instituciones solo se logrará si ofrecemos eficacia, transparencia y justicia con la ley, siempre garantizando el orden que se traduce en bienestar y en el desarrollo de nuestro Estado.

**FRANCISCO DOMÍNGUEZ SERVIÉN**

GOBERNADOR DEL ESTADO DE QUERÉTARO

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE MEJORA REGULATORIA

# V. SISTEMA ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA

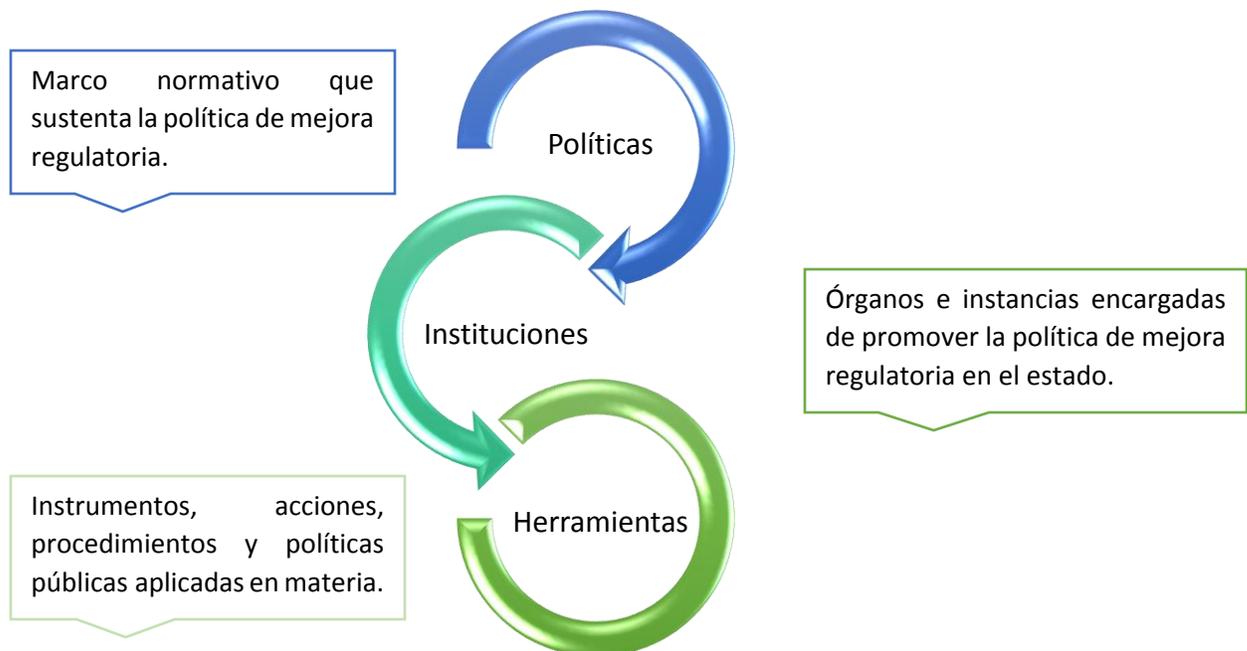
---

## V. SISTEMA ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA

La Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro, en su artículo 7, establece que el Sistema Estatal tiene como función coordinarse con el Sistema Nacional de Mejora Regulatoria, y se integra de la siguiente manera:

- ✚ El Consejo de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro;
- ✚ El Comisión Estatal de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro;
- ✚ Las Comisiones Municipales de Mejora Regulatoria, y
- ✚ Los Sujetos Obligados.

En ese tenor, es importante señalar que el Sistema Nacional está formado, entre otros, por el Consejo Nacional de Mejora Regulatoria y la Estrategia Nacional en la materia, instrumento programático que fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de agosto de 2019, cuyo contenido son las **políticas** en materia de mejora regulatoria a las que deberán sujetarse los órdenes de gobierno, las **instituciones** encargadas de promover dichas políticas, así como las **herramientas** a implementar para el perfeccionamiento de las regulaciones y la simplificación de los trámites y servicios.



## IV.1. POLÍTICAS

### Nivel Estatal

#### Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro

- ❖ El Título Primero, establece el objeto y los objetivos de la ley, definiendo quiénes serán los sujetos obligados, autoridades de mejora regulatoria y otras de carácter complementario, que tienen por objeto facilitar su implementación.
- ❖ El Título Segundo, refiere al Sistema Estatal de Mejora Regulatoria, contemplando su integración, del Consejo Local de Mejora Regulatoria, de la Estrategia Nacional de Mejora Regulatoria, atribuciones de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria y Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, y de la Implementación de la Política de Mejora Regulatoria por los Poderes Legislativo y Judicial, los Organismos con Autonomía Constitucional y los Organismos con jurisdicción contenciosa que no formen parte de los poderes judiciales.
- ❖ El Título Tercero, contiene disposiciones generales en relación con las herramientas del Sistema Nacional de Mejora Regulatoria, mismas que son vinculantes para los Sujetos Obligados.
- ❖ El Título Cuarto, indica lo relativo a las responsabilidades administrativas en materia de mejora regulatoria, señalando las sanciones de conformidad con lo dispuesto por la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

#### Reglamento Interior del Consejo de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro

Disposición jurídica cuyo objeto es reglamentar el funcionamiento del Consejo de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro, como instancia responsable de coordinar la política estatal de mejora regulatoria.

#### Integrantes:

- El Gobernador del Estado, quien lo presidirá;
- El Titular de la Secretaría de la Contraloría;
- El Titular de la Secretaría de Gobierno;
- El Titular de la Secretaría de Desarrollo Sustentable;
- El Jefe de la Oficina de la Gubernatura;

- Dos presidentes municipales (Corregidora y Querétaro); y
- El Comisionado de Mejora Regulatoria.

## Reglamento Interior de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro

El Reglamento tiene como objeto regular la organización y funcionamiento de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro y cuenta con 6 capítulos, los cuales son:

- ❖ Disposiciones Generales.
- ❖ Competencia y estructura de la Comisión Estatal:



- ❖ Facultades del Comisionado.
- ❖ Facultades de los Titulares de las Unidades Administrativas.
- ❖ Competencia específica de las Unidades Administrativas.
- ❖ Suplencia de los Servidores Públicos.

Lineamientos para la Elaboración y Operación de los Programas de Mejora Regulatoria 2019-2021 que deberán ser observados por las Dependencias del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y sus Entidades.

Ley General de Mejora Regulatoria, prevé a los Programas de Mejora Regulatoria como una herramienta para optimizar las regulaciones vigentes e implementar acciones de simplificación de trámites y servicios; por lo que en atención a esta disposición y de conformidad con los artículos 80, 81, 82, 83 y 84 de la Ley General de Mejora Regulatoria en relación con los artículos 17 fracción VI y 40 de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro, se expidieron los Lineamientos que tienen por objeto establecer las bases generales que deberán observar las Dependencias del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y sus Entidades, para la elaboración y operación de los Programas de Mejora Regulatoria.

Los Lineamientos contemplan las actividades siguientes:



## Nivel Municipal

La Ley Estatal, en su artículo décimo transitorio conmina a los Ayuntamientos a la expedición de disposiciones jurídicas y a las adecuaciones normativas que sean necesarias con la finalidad de armonizar el marco legal en la materia, otorgándoles para esta actividad un año.

Derivado de lo anterior, la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro, en febrero de 2019, invitó a los representantes de los municipios con la finalidad de impartir una capacitación, y a su vez, entregando un Reglamento tipo Municipal para la adecuación de su ordenamiento en la materia, además, a través de aquel se propuso la creación de una oficina para el desahogo de las actuaciones de los ciudadanos, de la siguiente forma:



Asimismo, a lo largo del año, y con el fin de auxiliar en la emisión de la reglamentación, el Comisionado Estatal se reunió con Presidentes Municipales, exhortándolos a crear una base sólida respecto a ésta política pública y reiterando la importancia en el crecimiento económico municipal.

# 2019 CONSEJO DE MEJORA REGULATORIA DEL ESTADO DE QUERÉTARO



Tequisquiapan



Arroyo Seco, Jalpan de Serra y Pinal de Amoles

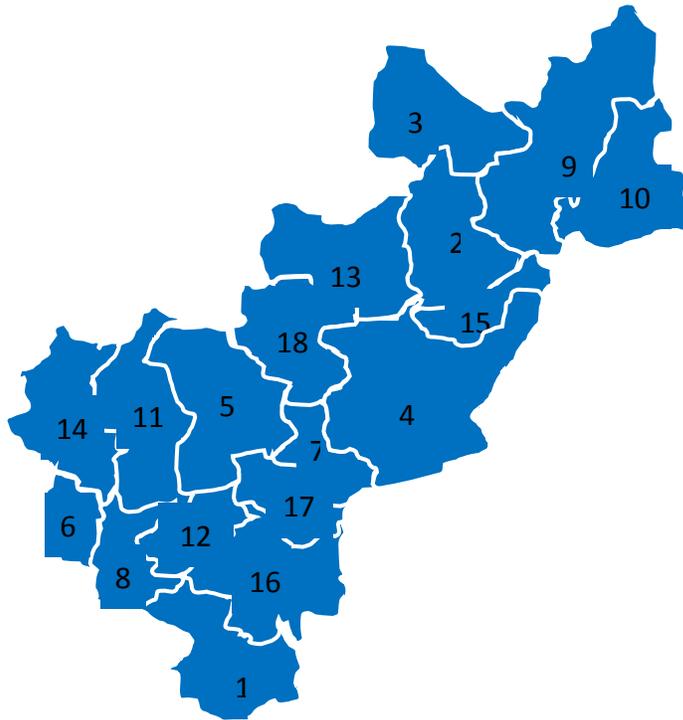


Cadereyta de Montes, San Joaquín y Tolimán

# 2019 CONSEJO DE MEJORA REGULATORIA DEL ESTADO DE QUERÉTARO



Actualmente los 18 Municipios del Estado de Querétaro han emitido y publicado en el medio oficial de difusión sus reglamentos alineados a lo estipulado en la Ley General y la Ley Estatal.

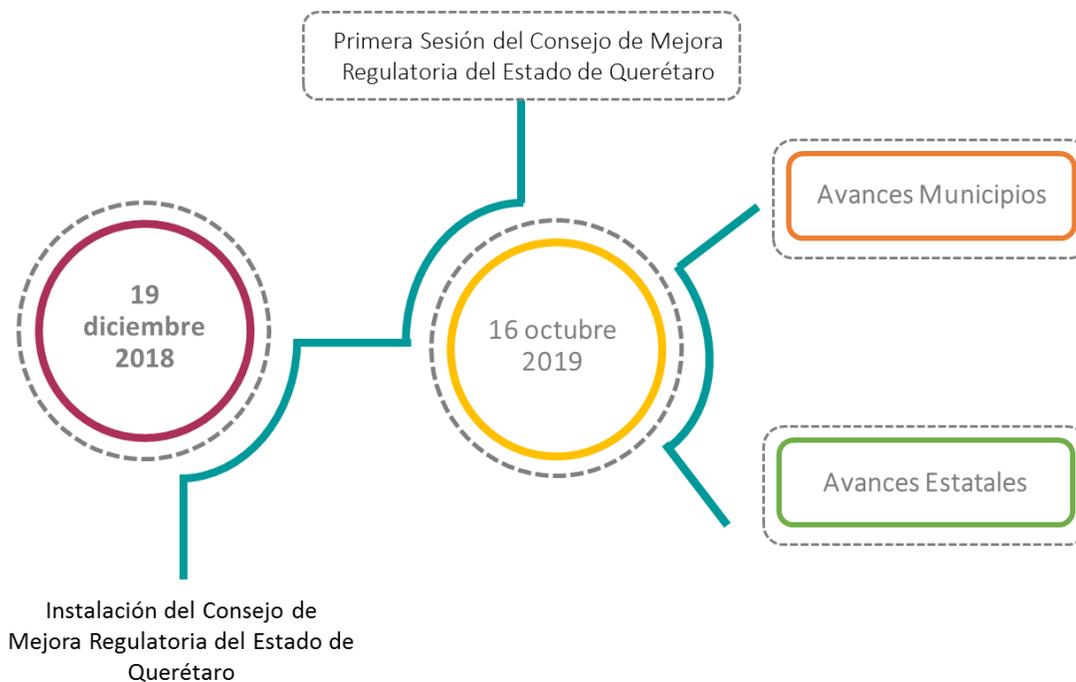


1. Amealco de Bonfil
2. Pinal de Amoles
3. Arroyo Seco
4. Cadereyta de Montes
5. Colón
6. Corregidora
7. Ezequiel Montes
8. Huimilpan
9. Jalpan de Serra
10. Landa de Matamoros
11. El Marqués
12. Pedro Escobedo
13. Peñamiller
14. Querétaro
15. San Joaquín
16. San Juan del Río
17. Tequisquiapan
18. Tolimán

## IV.2. INSTITUCIONES

### Nivel Estatal

- Consejo de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro



El Gobernador del Estado de Querétaro, Francisco Domínguez Servién, encabezó la Primera Sesión Ordinaria del Consejo Estatal, en donde se presentaron los avances registrados a nivel estatal y municipal en lo referente al cumplimiento de la Ley de Mejora Regulatoria y la Ley General en la materia.

El Comisionado Estatal de Mejora Regulatoria, Dieter Hobelsberger Díaz, en su carácter de Secretario Ejecutivo del Consejo Local, destacó que en el Estado se ejecutan las herramientas de Registro Estatal de Trámites y Servicios, Programa de Mejora Regulatoria, Registro de Regulaciones, Agenda Regulatoria y Protesta Ciudadana.

Además, informó que en Querétaro se cuenta con un Padrón de Inspectores, Verificadores y Visitadores que permite al ciudadano revisar en el portal oficial de la Comisión Estatal, qué servidor público lo puede visitar y en qué supuestos.

En el margen de la Sesión, se presentó el Concurso Tramitón, como el proyecto enfocado a impulsar la participación ciudadana, donde los particulares propongan acciones de simplificación y mejora de los trámites y servicios que ofrece el Poder Ejecutivo.

Asistentes:



Magistrado Presidente



Presidenta Legislatura



Presidentes Municipales



Dependencias y  
Entidades Poder  
Ejecutivo



Sistema Estatal  
Anticorrupción



Cámaras del Sector  
Privado



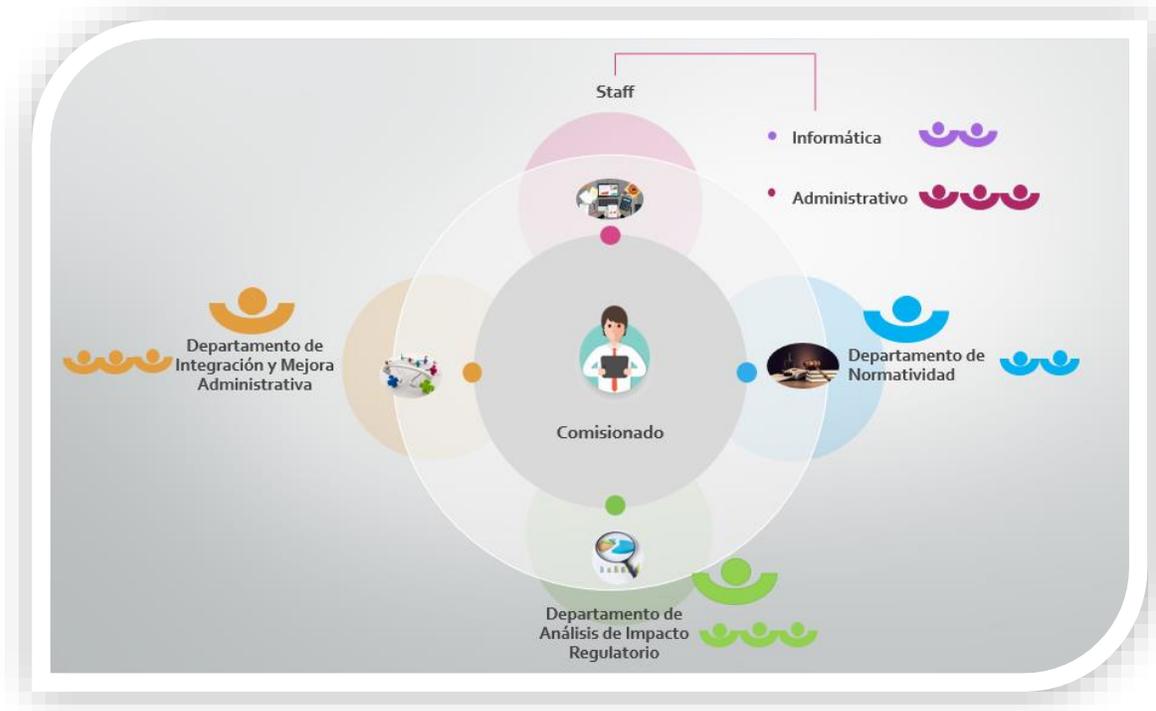
Sector educativo

➤ Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro.

Acorde a la Ley Estatal, es un órgano desconcentrado de la Secretaría de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, con autonomía técnica y operativa, la cual tiene como objetivo promover la mejora de las Regulaciones y la simplificación de Trámites y Servicios, así como la transparencia en la elaboración y aplicación de los mismos, procurando que éstos generen beneficios superiores a sus costos y el máximo beneficio para la sociedad.



La estructura orgánica que adoptó la Comisión Estatal para el desempeño de sus funciones es la siguiente:



Ahora bien, la división departamental robustece la institución en virtud de que cada uno de ellos es el responsable de las herramientas de mejora regulatoria, esto no quiere decir que no exista coordinación interdepartamental. De acuerdo con esta delimitación de funciones, observamos lo siguiente:

## Departamento de Normatividad

- ❖ Formular, revisar y dictaminar proyectos de iniciativas de regulaciones.
- ❖ Emitir diagnósticos.
- ❖ Supervisar la actualización de la información a integrar en el Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios.
- ❖ Conocer y dar seguimiento a la Protesta Ciudadana.
- ❖ Proponer y evaluar los Programas de Mejora Regulatoria.
- ❖ Gestionar los asuntos, proyectos y propuestas a someterse ante el Consejo Local.

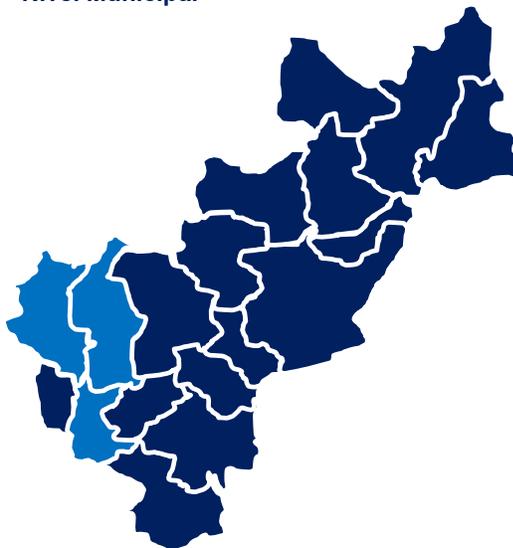
## Departamento de Análisis de Impacto Regulatorio

- ❖ Revisar la Agenda Regulatoria.
- ❖ Dictaminar las propuestas regulatorias y los Análisis de Impacto Regulatorio.
- ❖ Emitir las exenciones a las propuestas regulatorias.
- ❖ Promover y emitir evaluaciones de regulaciones vigentes derivadas del Análisis de Impacto Regulatorio ex post.

## Departamento de Integración y Mejora Administrativa

- ❖ Calcular el costo económico de los trámites y servicios.
- ❖ Administrar, actualizar y publicar el Registro Estatal de Trámites y Servicios.
- ❖ Implementar acciones de simplificación y mejora regulatoria respecto a los trámites y servicios.
- ❖ Proponer y promover la implementación de programas de simplificación y mejora regulatoria.
- ❖ Proponer y evaluar los Programas de Mejora Regulatoria.

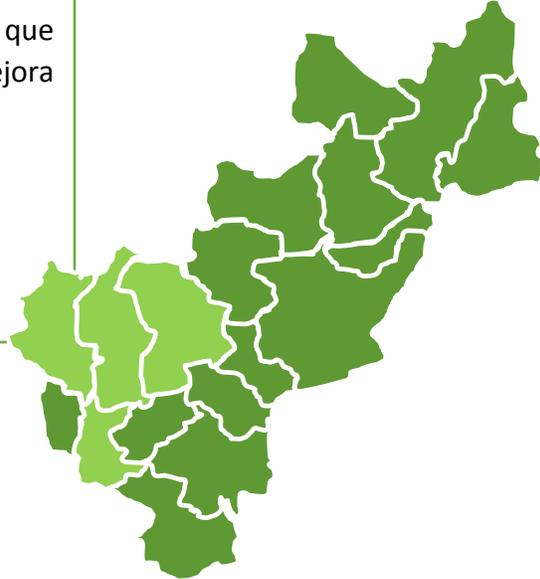
### Nivel Municipal



Actualmente, de los 18 municipios que conforman el Estado de Querétaro, solamente El Marqués, Huimilpan y Querétaro cuentan con la figura de Comisionados Municipales.

A continuación se muestran los municipios que han instalado su Consejo de Mejora Regulatoria, los cuales son:

- Colón
- El Marqués
- Huimilpan, y
- Querétaro



Municipio de Colón





## IV.3. HERRAMIENTAS



### **Nivel Estatal**

Son los instrumentos, acciones, procedimientos y políticas públicas de mejora regulatoria para el perfeccionamiento de las regulaciones y la simplificación de los trámites, servicios e inspecciones.

#### ➤ **Catálogo de Regulaciones, Trámites y Servicios.**

##### 1. Registro Estatal de Regulaciones

La publicación de la Ley Estatal, establece en sus artículos 24 al 26 la creación de un instrumento que compila los ordenamientos legales vigentes en el estado de Querétaro, éste se materializó a través de una plataforma electrónica diseñada por el área de informática en colaboración con el Departamento de Normatividad, mecanismo que inició su funcionamiento en agosto de 2019.

La plataforma cuenta con dos módulos, el primero de ellos está relacionado con el ingreso o modificación de una regulación, mismo que se puede hacer a través de un perfil de normatividad, y el segundo, el establecido para los sujetos obligados de la Ley en la materia.

Los campos contemplados para esta herramienta son:

- a) Artículos que fundamentan la realización de inspecciones, verificaciones y visitas domiciliarias.
- b) Autoridad o autoridades que la aplican.
- c) Autoridad que la emite.
- d) Fecha de publicación.
- e) Fechas en que ha sido actualizada.
- f) Índice de la Regulación.
- g) Link de creación.
- h) Link de modificación.
- i) Materias reguladas.
- j) Medio de publicación.
- k) Nombre de la Regulación.
- l) Objeto de la Regulación.
- m) Sector regulado.
- n) Sujetos regulados.
- ñ) Tipo de ordenamiento jurídico.
- o) Trámites y Servicios relacionados con la Regulación.
- p) Vigencia.



REGISTRO  
ESTATAL DE  
REGULACIONES

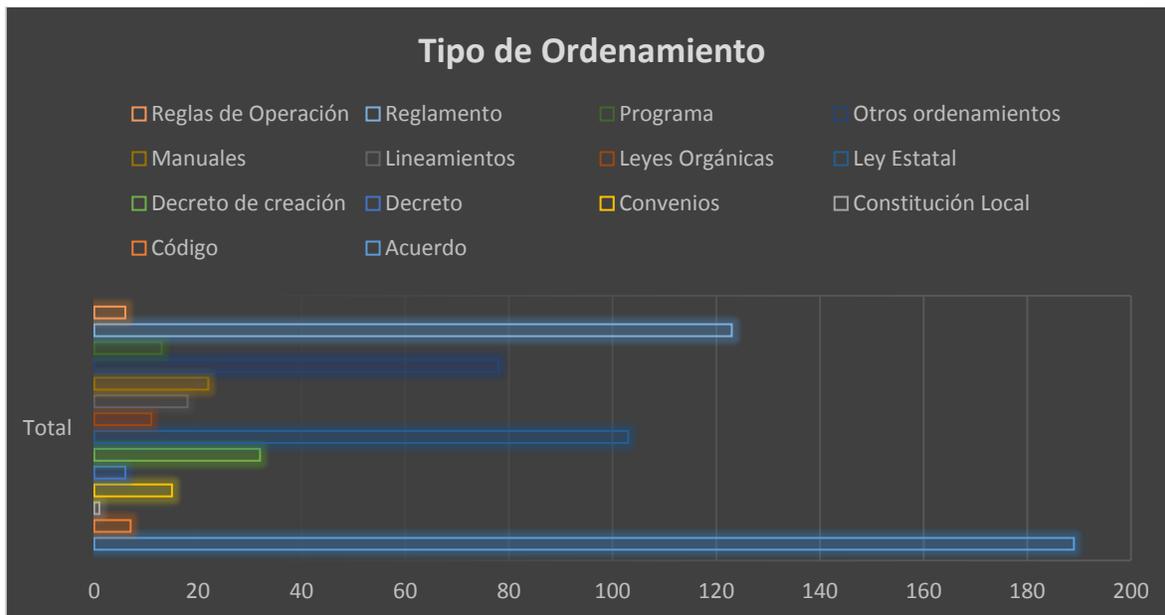
¿Qué está buscando?

Nombre de la Regulación	Ficha	Link al documento
ACUERDO 01/2019 por el que se determina el calendario oficial de suspensión de labores para 2019 del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de Querétaro.		
Acuerdo 05/2019 del Pleno de la Sala Superior del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de Querétaro, por el que se establece el nuevo domicilio de los Juzgados Administrativos del Distrito Judicial de Querétaro, como de su respectiva Defensoría de Oficio Actuarial y Oficialía de Partes, y se declara la suspensión de labores en el Tribunal los días 18 dieciocho, 21 veintuno y 22 veintidos de octubre de 2019 dos mil diecinueve.		

Esta información puede ser visualizada en el sitio oficial de la Comisión Estatal [http://cemer.queretaro.gob.mx/cemer/cemer\\_regulaciones.php](http://cemer.queretaro.gob.mx/cemer/cemer_regulaciones.php).

La herramienta contiene una doble función, en primera instancia, se encarga de alimentar los fundamentos jurídicos de los trámites y servicios del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y sus Entidades Paraestatales, ya sean de carácter general o estatal; y en segunda instancia, muestra a la ciudadanía la información correspondiente al marco jurídico estatal.

El RER, al mes de diciembre cuenta con 624 regulaciones, mismas que se dividen conforme a lo siguiente: 189 son Acuerdos, 7 Códigos, 1 Constitución Local, 15 Convenios, 6 Decretos, 32 Decretos de Creación, 103 Leyes Estatales, 11 Leyes Orgánicas, 18 Lineamientos, 22 Manuales, 13 Programas, 123 Reglamentos, 6 Reglas de Operación y 78 Otros Ordenamientos; a continuación se muestra la información graficada:



Cabe hacer mención que el sistema informático RER se encuentra ligado al sistema de Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETS) en el cual los sujetos obligados al inscribir un trámite o servicio se auxilian de esta herramienta para fundamentar los apartados correspondientes en sus Fichas Técnicas de Trámites y Servicios.

## 2. Registro Estatal de Trámites y Servicios.

Es el catálogo de los trámites de la Administración Pública Estatal, que tiene como propósito principal ser una herramienta tecnológica que compila los Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y las Entidades Paraestatales, con el objeto de otorgar seguridad jurídica a la ciudadanía, ser transparente, facilitar el cumplimiento regulatorio, así como fomentar el uso de tecnologías de la información. Es de carácter público y la información que contenga es vinculante para los sujetos obligados.

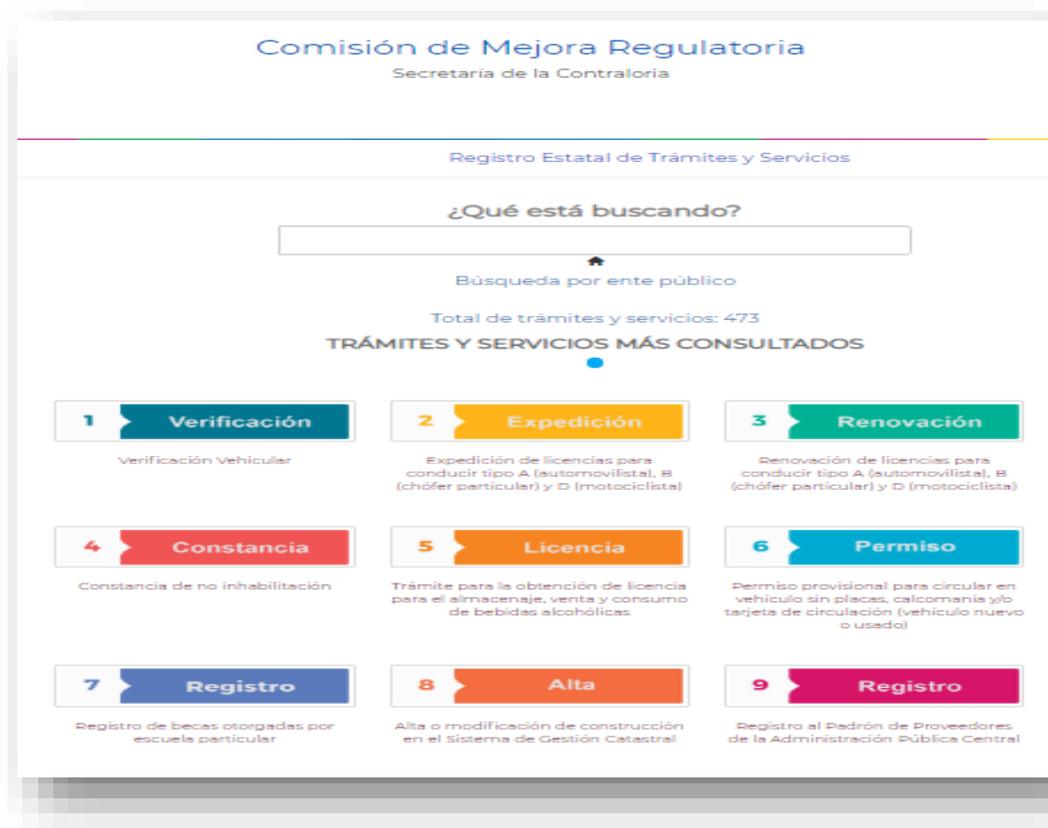
En principio, se realizaron acciones tendientes al diseño y funcionamiento de la plataforma, ejemplo de ello fue el determinar qué información debía contener, revisar los accesos de los perfiles de captura, revisión y aprobación, además de la validación del módulo; posteriormente, se hicieron las pruebas para verificar la operación de la herramienta.

Se estableció un calendario de cumplimiento para la captura y revisión de cada una de las fichas de trámites y servicios inscritas, destinando al cumplimiento de esta tarea dos meses, febrero y marzo de 2019, ello, sin contar la asesoría que previamente se impartió a un total de 140 servidores públicos de 53 entes públicos.

Asimismo, los trámites y servicios inscritos en la plataforma del RETS (<http://cemer.queretaro.gob.mx/rets/index.php>), se encuentran vinculados a diferentes páginas oficiales, tales como la página oficial de la Federación Gob.mx. y la aplicación QROnsulta.



Descarga la app y enfócame



Actualmente, existen un total de 473 trámites y servicios inscritos en la plataforma, misma que otorga certeza jurídica al ciudadano y promueve la competitividad en el Estado, cada uno de ellos actualizados al día, cumpliendo con todos los requisitos solicitados por la Ley General de Mejora Regulatoria.

Esta plataforma está vinculada con la herramienta de inspecciones, verificaciones, supervisiones y verificaciones.

### 3. Padrón de Inspectores, Verificadores, Visitadores o Supervisores y Visitas Domiciliarias.

La Comisión Estatal sentó las bases para la integración del Padrón de Inspectores, Supervisores, Verificadores y Visitadores a través de una plataforma electrónica, fijando los elementos mínimos que deben cumplir los sujetos obligados para ingresar su información.

En concordancia con lo anterior, dentro de los campos que ingresan los sujetos obligados, se inserta el fundamento jurídico que sirve como base de actuación de los servidores públicos, mismo que señala el alcance de la visita correspondiente, lo que brinda certeza jurídica a los ciudadanos y empresarios respecto de las acciones de la autoridad.

Esta información puede ser visualizada en el sitio oficial de la Comisión Estatal <http://cemer.queretaro.gob.mx/rets/inspectores.php>.



El Padrón del registro de inspectores y verificadores permite observar la fotografía de los servidores públicos que realizan tales acciones, así como la materia en que cada uno de ellos está facultado para realizar dicha actividad.

Actualmente, se conforma de 228 registros, donde, además de lo antes señalado, se puede visualizar el nombre del servidor público, órgano al que está adscrito, domicilio laboral, número telefónico, horario de atención y el reporte de visitas domiciliarias realizadas, con la finalidad de brindar certeza a los particulares.

Esta plataforma, además de fomentar la credibilidad de la ciudadanía en las instituciones, permite representar un registro de los servidores públicos autorizados para realizar inspecciones, supervisiones, verificaciones y visitas domiciliarias en el ámbito administrativo, todo ello, relacionado con el Registro de Trámites y Servicios.

Núm.	Fotografía	Nombre del inspector o verificador	Órgano y área administrativa a la que está adscrito	Domicilio	Núm. telefónico	Horario de atención	Ver mas información
1		José Luis Carrillo Tafoya	Servicios de Salud del Estado de Querétaro (SESEQ)	Calle 16 de Septiembre Ote #51 Colonia Centro Histórico C.P. 76000 Querétaro	2519000 ext. 7325	Lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas.	<a href="#">Ver</a>

#### 4. Expediente de Trámites y Servicios.

A fin de facilitar y hacer más eficientes los trámites y servicios, se creó una plataforma de trámites en línea, que en su primera etapa atendió a aquellos relacionados con la Secretaría de Desarrollo Sustentable, por lo que está dirigida principalmente a empresarios, consultores ambientales, autoridades estatales y municipales que tienen a su cargo las autorizaciones para la instalación de desarrollos habitacionales, industriales, de comercios y servicios.

Los trámites que pueden llevarse a cabo por este medio son:

##### Evaluación de Impacto Ambiental

Autorización de Bancos de Tiro para Depósito de Residuos No Peligrosos.

Autorización de combustión a cielo abierto.

Autorización del Manejo Integral de Residuos de Manejo Especial.

Constancia de Verificación Vehicular.

Cédula de Operación Anual para Establecimientos Industriales.

Emisión de Licencia Ambiental para establecimientos de competencia estatal.

Emisión de Licencias de Explotación de Bancos de Material.

Evaluación de Impacto Ambiental.

Prórroga de Verificación Vehicular.

Registro al Padrón de Prestadores de Servicios Ambientales en Materia de Residuos.

## Consultores en Estudios y Proyectos

Evaluación de Impacto Ambiental a Través del Formulario de Inducción Secretaría de Desarrollo Sustentable.

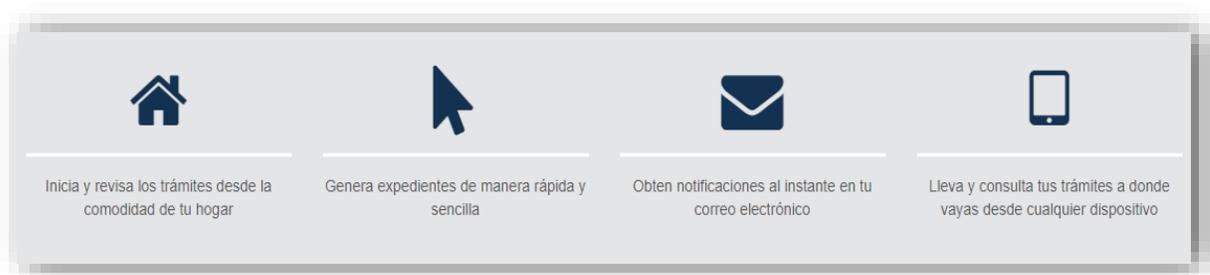
Registro al Padrón de Prestadores de Servicios Ambientales para las especialidades de: Consultoría, Laboratorios y Verificación Vehicular.

## Ciudadano

Autorización de Verificación Vehicular.

Solicitudes de atención ciudadana.

Las ventajas que presenta la nueva plataforma son:



## 5. Protesta Ciudadana



Por definición, la protesta ciudadana es el medio electrónico dirigido a los ciudadanos, que tiene como finalidad informar a la Comisión Estatal cuando un servidor público realiza acciones contrarias a la información contenida en el Registro Estatal de Trámites y Servicios, para lo cual se diseñó y desarrolló una plataforma que ésta vigente desde junio de 2019.

El medio electrónico, permite al ciudadano ingresar a la página de la Comisión Estatal y revisar si efectivamente es un trámite o servicio que ofrece el Poder Ejecutivo y cuáles son los requisitos ahí señalados, por lo que, una vez verificados los supuestos, contesta un formulario donde se recaban los datos necesarios para que proceda la inconformidad.

Asimismo, la plataforma permite a la Comisión Estatal conocer de la protesta ciudadana y darle vista al Sujeto Obligado para que informe las acciones que realizará en razón de la queja, posteriormente, la Comisión resuelve la protesta al ciudadano.

Este mecanismo se encuentra disponible en el sitio oficial de la Comisión Estatal [http://cemer.queretaro.gob.mx/rets/index\\_pro.php](http://cemer.queretaro.gob.mx/rets/index_pro.php).

El tiempo en que el ciudadano obtiene respuesta de la Protesta Ciudadana que presenta no es mayor a 5 días hábiles, plazo dentro del cual la Autoridad de Mejora Regulatoria da vista al sujeto obligado y, en su caso, al órgano competente en materia de responsabilidades; además de lo anterior, también da seguimiento a la atención que los Sujetos Obligados y los órganos competentes en materia de responsabilidades den a la Protesta presentada por el ciudadano

A continuación se muestra el procedimiento que se lleva a cabo:



## ➤ Agenda Regulatoria



Esta herramienta es un instrumento de planeación normativa semestral, que permite dar a conocer la proyección de regulaciones que los Sujetos Obligados (Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades Paraestatales) pretenden publicar.

Para su diseño e implementación en el estado de Querétaro, se realizó una plataforma apegada a los elementos señalados en la Ley General, buscando que fuera sencilla para los Responsables Oficiales encargados de su captura y fácil de comprender para los particulares que la consultan.

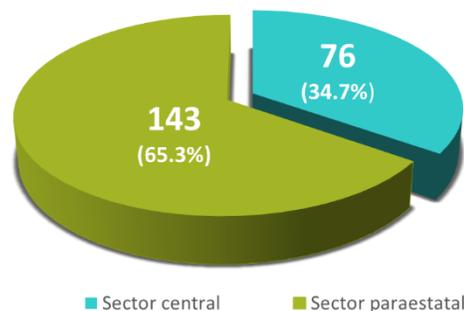
La finalidad fue lograr que en cumplimiento a las normas de la materia, los Sujetos Obligados cumplieran con su presentación los primeros cinco días hábiles de mayo 2019, es así que durante febrero y marzo del mismo año, la Unidad de Informática diseñó la plataforma, se realizaron pruebas desde las vistas que tendría el encargado de captura, los operadores y administradores de la Comisión de Mejora Regulatoria y los particulares que consultarían la Agenda, finalmente en abril 2019 fue liberada para su aplicación.

La página de consulta pública es: [http://cemer.queretaro.gob.mx/esquemas/index\\_a.php](http://cemer.queretaro.gob.mx/esquemas/index_a.php).

En mayo 2019, fue implementada por primera ocasión esta herramienta en el Estado de Querétaro, en su conformación participaron 40 de los 69 Sujetos Obligados -en la fecha de presentación-, debido a que por la naturaleza de la herramienta, algunos manifestaron no tener ninguna regulación pendiente por emitir en el periodo junio-noviembre 2019.

Se recibieron 219 regulaciones inscritas, de las cuales 84 son de impacto al ciudadano, por consistir en Acuerdos que regulan trámites o servicios y cumplimiento de obligaciones estatales, en tanto que 135 son de regulación interna en Dependencias y Entidades, al tratarse de Reglamentos Interiores y Manuales de Procedimientos y de Organización.

Del total de las regulaciones inscritas, el 34.7% fue presentado por el sector central (Secretarías y Órganos Desconcentrados), en tanto que el 65.3% correspondió a las Entidades Paraestatales, lo que nos permite considerar que dicho sector presenta la mayor necesidad de regulación.



En el ejercicio de consulta pública llevada a cabo del 09 de mayo al 05 de junio de 2019, se recibió únicamente una opinión para la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Querétaro.

Para la segunda Agenda Regulatoria, correspondiente al periodo diciembre 2019- mayo 2020, se revisó la plataforma y sus registros, identificando en cada usuario su comportamiento respecto a fechas de ingreso y forma de captura de información, con base en ello, se elaboraron observaciones individuales para ayudarlos en el segundo ejercicio.

En ese sentido, participaron 60 de los 78 Sujetos Obligados identificados en este ejercicio, debido a que por la naturaleza de la herramienta, algunos manifestaron no tener ninguna regulación pendiente por emitir en el periodo diciembre 2019-mayo 2020.

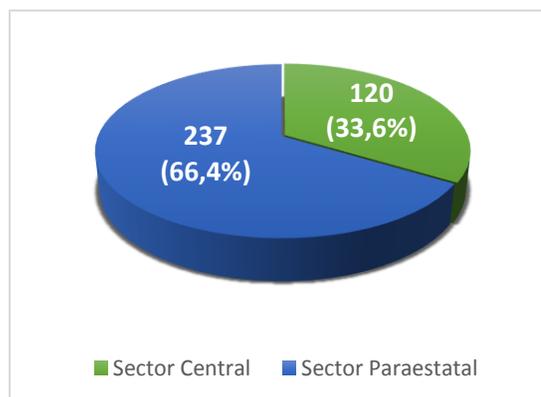


145 de impacto al ciudadano.

212 de regulación interna en Dependencias y Entidades

Regulaciones agendadas para el periodo:  
diciembre 2019- mayo 2020.

Del total de las regulaciones inscritas, el 33.6% fue presentado por el sector central (Secretarías y Órganos Desconcentrados), en tanto que el 66.4% correspondió a las Entidades Paraestatales.



En el ejercicio de consulta pública llevada a cabo del 11 de noviembre al 06 de diciembre de 2019, se recibieron opiniones dirigidas al Sector Central y Organismos Descentralizados.

## ➤ Programa de Mejora Regulatoria

El Programa de Mejora Regulatoria es una herramienta que tiene por objeto mejorar las Regulaciones vigentes e implementar acciones de simplificación de Trámites y Servicios. De acuerdo con el calendario establecido, los Sujetos Obligados sometieron a la Autoridad de Mejora Regulatoria un Programa con una vigencia de tres años, es decir, hasta que termine la actual administración.

Se establecieron los términos, criterios, indicadores, mecanismos y formularios para la elaboración e implementación del Programa de Mejora Regulatoria 2019-2021, así como los calendarios para su presentación y los reportes periódicos sobre los avances correspondientes a cargo de los sujetos obligados.

Se creó una plataforma con el objeto de capturar las gestiones que deben hacerse para mejorar la Regulación vigente e implementar trabajos de simplificación de trámites y servicios; por lo que atento a ello, se emitieron y publicaron el 26 de abril de 2019 en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”, los Lineamientos para la Elaboración y Operación de los Programas de Mejora Regulatoria 2019-2021 que deberán ser observados por las Dependencias del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y sus Entidades.

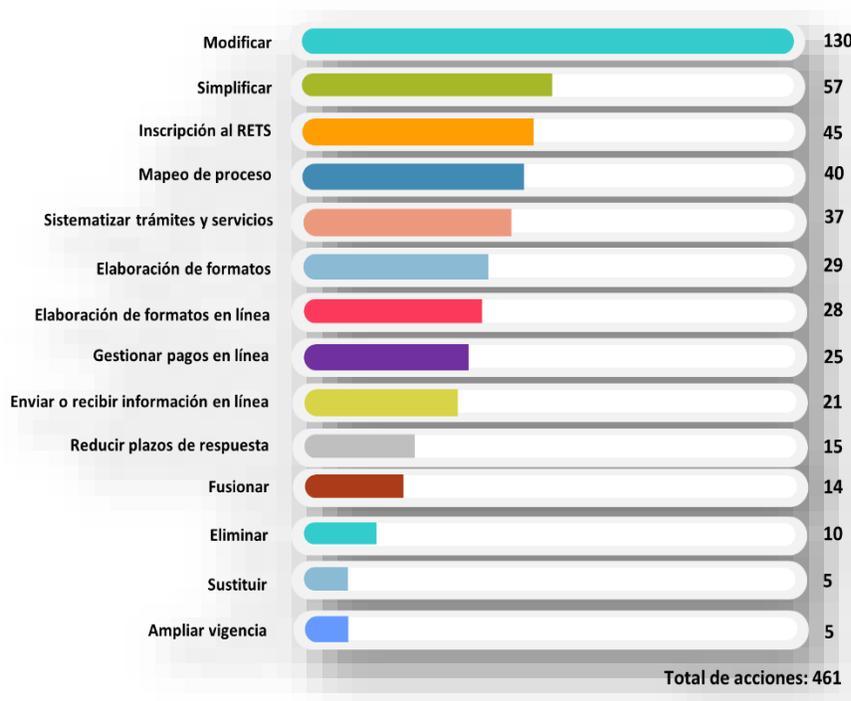
En mayo de 2019, las Dependencias del Poder Ejecutivo y sus Entidades, reportaron en sus programas de mejora regulatoria compromisos para simplificar 208 trámites y servicios, equivalente al 51.4% del total inscritos en el RETS, con acciones a realizar tales como:



La página de consulta pública es: [http://cemer.queretaro.gob.mx/esquemas/index\\_p.php](http://cemer.queretaro.gob.mx/esquemas/index_p.php).

Posteriormente, se sometieron a consulta los programas de los sujetos obligados, sin recibir comentarios u observaciones por los ciudadanos. Hoy la Comisión Estatal cuenta con un total de 70 programas de mejora regulatoria aprobados y digitalizados en la plataforma. De

lo anterior, se tienen registradas un total de 461 acciones a implementar, tal y como se muestra a continuación:

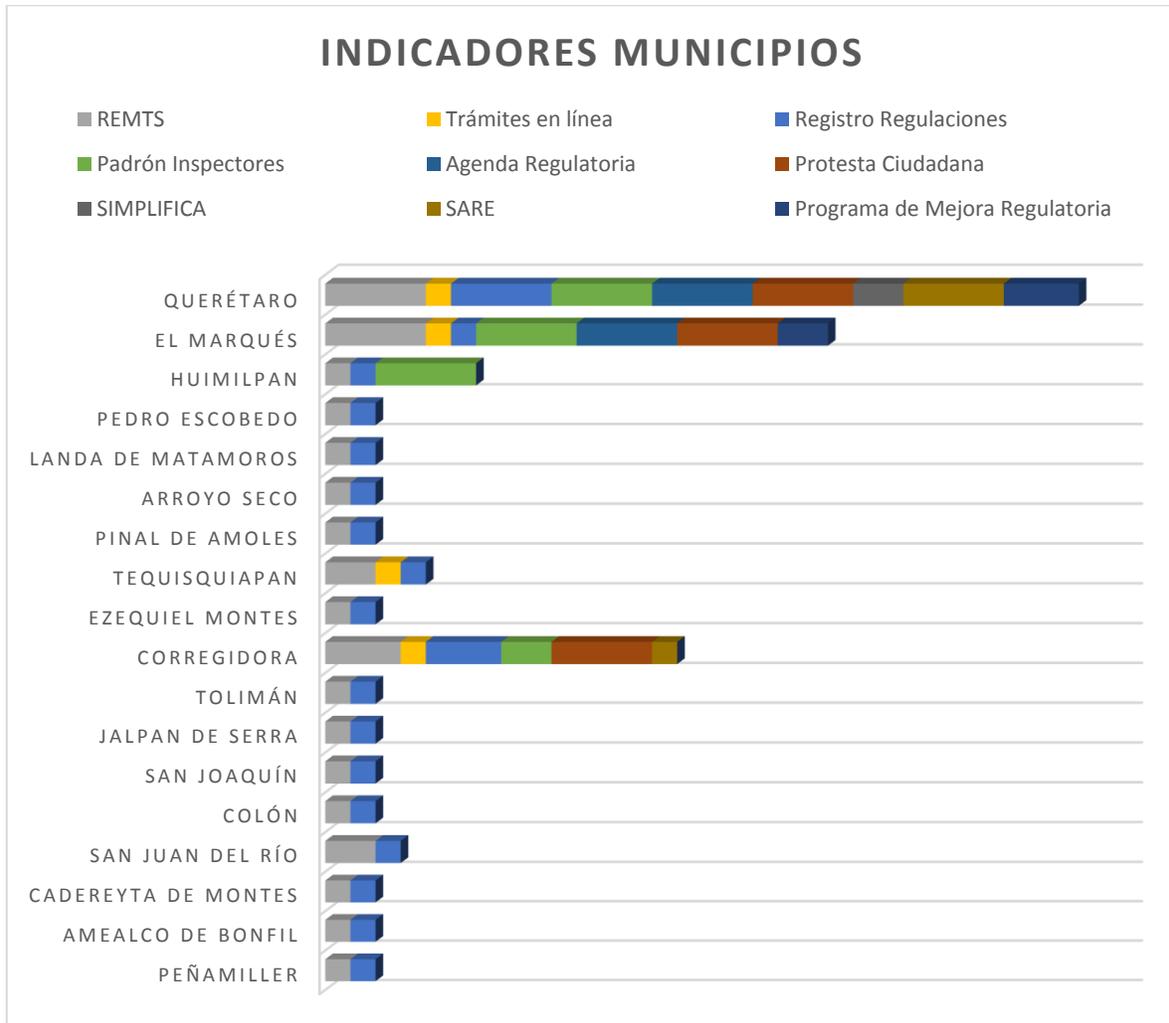


En concordancia con lo anterior, se creó una liga para que los Órganos de Control Interno puedan visualizar los resultados inscritos en los programas de Mejora Regulatoria de cada Responsable Oficial del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro; asimismo, la Comisión Estatal capacitó a 31 personas que integran los Órganos de Control Interno, para dar a conocer el funcionamiento de la plataforma, así como los criterios de revisión y reportes de información.

## Nivel Municipal

El Estado de Querétaro tiene 18 municipios, todos ellos con su reglamento armonizado a la Ley General y la Ley Estatal, en ese sentido, a través de las páginas oficiales de cada uno se ha podido constatar el avance que tienen respecto a mejora regulatoria, principalmente, encontramos que derivado de las obligaciones en materia de transparencia, la totalidad tiene un registro de regulaciones, trámites y servicios, que si bien no cumplen con todos los parámetros de los ordenamientos aplicables a la materia que nos ocupa, sí identifica el quehacer municipal y el marco jurídico que los rige, lo que permite proyectar el cumplimiento al principio de certeza jurídica.

En ese sentido, a continuación se grafican los resultados obtenidos para el año 2019:



## V. 4. PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN MEJORA REGULATORIA

### Nivel Estatal

De conformidad con el Reglamento Interior de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro, la misma está facultada para *proporcionar asesoría técnica a los Responsables Oficiales de Mejora Regulatoria designados por las dependencias, entidades y organismos de la Administración Pública Estatal, a los Poderes Legislativo y Judicial, a organismos con autonomía constitucional, a los municipios y, en su caso, a los servidores públicos en general cuando lo requieran en el ejercicio de sus funciones*, por lo que en un esfuerzo por promover la política pública, se han realizado diversos acercamientos, entre los cuales destacamos los siguientes:

#### 1. Mapeos de procesos

El mapeo de procesos es una actividad que consiste en identificar gráficamente las actividades que se llevan a cabo dentro de una organización y, con base a ello, detectar las áreas de oportunidad y poder sistematizar un proceso.

Derivado de lo anterior, la Comisión Estatal brindó capacitación especializada al personal que realiza las labores operativas de las entidades, para ayudar a analizar cómo ejecutan las tareas, procesos, trámites o servicios, y posteriormente, identificados los problemas recurrentes, buscar una solución que ayude a lograr la eficiencia y optimización de los mismos, obteniendo de ello la transformación de la gestión pública.

#### Objetivo



# 2019 CONSEJO DE MEJORA REGULATORIA DEL ESTADO DE QUERÉTARO



Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas



Unidad de Servicios Básicos del Estado de Querétaro



Desarrollo Social



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro (DIF)



## 2. Reuniones con sectores privados





### 3. Capacitación en Herramientas de Mejora Regulatoria



## 4. Poder Judicial del Estado de Querétaro

El Programa Nacional de Juicios Orales Mercantiles, por sus siglas JOM, tiene por objeto establecer los estándares mínimos, formatos, procedimientos, indicadores, métricas y mecanismos para evaluar el correcto funcionamiento de los juicios orales mercantiles en los Tribunales Superiores de Justicia, ello, a través de acciones de mejora regulatoria que aseguren una impartición de justicia de calidad, pronta y expedita.

Atento a ello, la Comisión Estatal se ha reunido con el Magistrado Presidente, José Antonio Ortega Cerbón, para que previo a la solicitud de certificación por parte de la CONAMER, se detecten las fortalezas y áreas de oportunidad del Tribunal Superior, propiciando las mejores prácticas dentro del sistema judicial.



## 5. Fiscalía General del Estado de Querétaro

La Comisión Estatal asesoró en materia de mejora regulatoria a la Fiscalía General, para dar a conocer las herramientas que deberán efectuar como Organismo Constitucional Autónomo, cumpliendo con las disposiciones normativas.



## Nivel Municipal

### ➤ Capacitaciones y Talleres.

A fin de auxiliar a los municipios en el cumplimiento de la Ley General, se han realizado diversos cursos y talleres, donde de manera práctica se les enseña cómo se usan las herramientas de mejora regulatoria, resolviendo las dudas respecto a su implementación en la administración de la cual forman parte.



# 2019 CONSEJO DE MEJORA REGULATORIA DEL ESTADO DE QUERÉTARO



Pinal de Amoles



Tolimán



Ezequiel Montes



Pedro Escobedo

# VI. LIGAS DE ACCESO A LA PLATAFORMA DE LA COMISIÓN ESTATAL

---

## VI. LIGAS DE ACCESO A LA PLATAFORMA DE LA COMSIÓN ESTATAL

### **Registro Estatal de Regulaciones.**

[http://cemer.queretaro.gob.mx/cemer/cemer\\_regulaciones.php](http://cemer.queretaro.gob.mx/cemer/cemer_regulaciones.php)

### **Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETS).**

<http://cemer.queretaro.gob.mx/rets/index.php>

### **Padrón de Inspectores, Verificadores, Visitadores o Supervisores y Visitas Domiciliarias.**

<http://cemer.queretaro.gob.mx/rets/inspectores.php>

### **Protesta Ciudadana.**

[http://cemer.queretaro.gob.mx/rets/index\\_pro.php](http://cemer.queretaro.gob.mx/rets/index_pro.php)

### **Agenda Regulatoria.**

[http://cemer.queretaro.gob.mx/esquemas/index\\_a.php](http://cemer.queretaro.gob.mx/esquemas/index_a.php)

### **Programa de Mejora Regulatoria.**

[http://cemer.queretaro.gob.mx/esquemas/index\\_p.php](http://cemer.queretaro.gob.mx/esquemas/index_p.php)